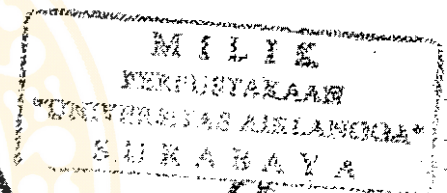
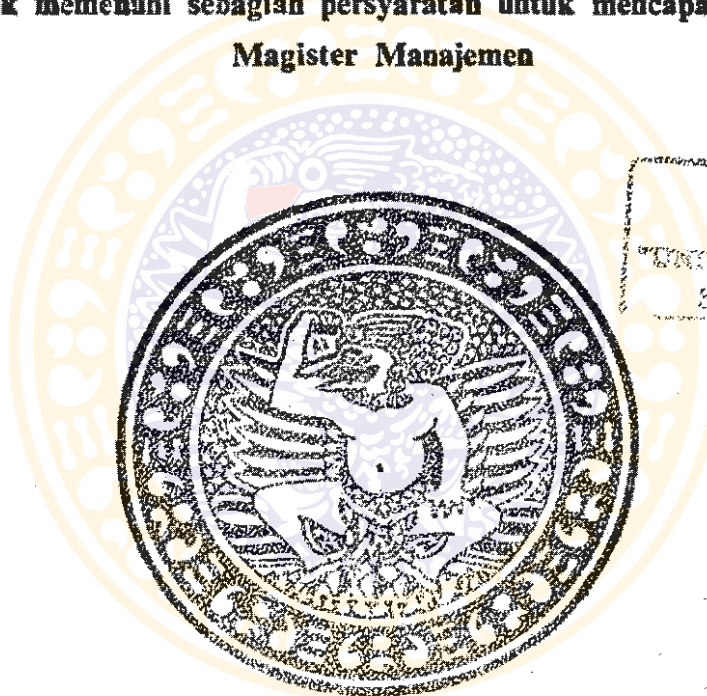


ANALISIS PERILAKU KONSUMEN

**Studi Kasus Tentang Pengambilan Keputusan
Untuk Rawat Inap Pasien di Rumah Sakit
PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

KARYA TULIS UTAMA

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai derajat
Magister Manajemen**



MA. 22/99
Sur
a

Diajukan oleh

SURATMAN

049210049 M

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1994**

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN
Studi Kasus Tentang Pengambilan Keputusan
Untuk Rawat Inap Pasien di Rumah Sakit
PKU Muhammadiyah Yogyakarta

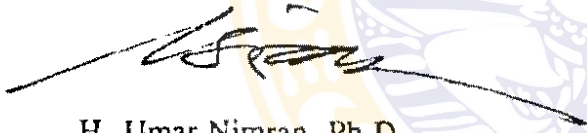
Diajukan Oleh :

Suratman

NIM : 049210049 M

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama



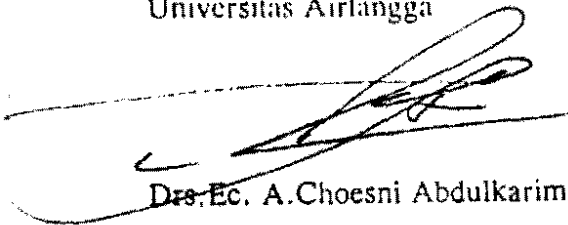
H. Umar Nimran, Ph.D.

Tanggal : 4-3-1994

Mengetahui,

Direktur Program Magister Manajemen

Universitas Airlangga



Drs. Ec. A. Choesni Abdulkarim, MSc

Tanggal : 7-3-1994

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saudara Suratman telah melaksanakan penyempurnaan / perbaikan terhadap karya tulis utama yang berjudul :
ANALISIS PERILAKU KONSUMEN (Studi Kasus Tentang Pengambilan Keputusan Untuk Rawat Inap Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta), sebagaimana yang telah disarankan oleh penguji.

Surabaya,

60-11-

1994

Sekretaris Penguji

Ketua Penguji


DR.H. Umar Nimran, MA
Drs.Ec.A.Choesni Abdulkarim, MSc

Anggota



Drs.H.Ubud Salim, MA

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian ini secara umum konsisten dengan temuan-temuan penelitian terdahulu dan mendukung sebagian besar hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa faktor-faktor pelayanan medis dan non medis, fasilitas, lokasi, kebersihan dan keamanan serta harga/tarif yang ditetapkan oleh rumah sakit berpengaruh terhadap pengambilan keputusan untuk rawat inap di rumah sakit.

Secara spesifik, beberapa kesimpulan penting yang dapat dikemukakan di sini adalah sebagai berikut :

- a. Sikap konsumen dalam pemilihan atribut penting untuk pengambilan keputusan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah disimpulkan antara lain :
 - Pelayanan medis dan non medis 40 %
 - Fasilitas yang diberikan 30 %
 - Lokasi dan kebersihan masing-masing 10 %
 - Keamanan 7 %, dan
 - Harga/biaya 3 %.
- b. Tanggapan konsumen terhadap pelayanan medis dan non medis tidak dipengaruhi secara bermakna oleh perbedaan kelas konsumen. Hal ini boleh jadi karena kelas konsumen sama-sama memandang

- pelayanan adalah hal yang penting dalam pengambilan keputusan. Atau boleh jadi bahwa keputusan konsumen memilih kelas tidak dipengaruhi pada alasan pelayanan, tetapi karena faktor-faktor lain.
- c. Fasilitas yang dimiliki ataupun yang diberikan sewaktu individu/konsumen melakukan rawat dan inap mempunyai pengaruh terhadap tindakan konsumen di rumah sakit tersebut. Artinya fasilitas merupakan faktor dominan untuk mengambil keputusan rawat inap di rumah sakit. Fasilitas yang ada maupun yang diberikan konsumen mempunyai hubungan yang signifikan. Atau dapat diartikan bahwa, tanggapan konsumen terhadap fasilitas berpengaruh secara bermakna oleh perbedaan kelas. Hal ini boleh jadi karena konsumen memandang fasilitas adalah hal yang penting dalam pengambilan keputusan.
- d. Lokasi merupakan atribut penting ke tiga setelah pelayanan dan fasilitas, dengan demikian lokasi yang strategis akan mampu mempengaruhi individu memilih melakukan perawatan di rumah sakit. Lokasi menurut tanggapan konsumen di rumah sakit PKU Muhammadiyah cukup strategis. Adapun dengan taraf kepercayaan 5 %, bahwa tanggapan konsumen tentang lokasi mempunyai hubungan yang sangat significant.

- e. Kebersihan mempunyai arti yang cukup penting untuk tindakan seseorang yang akan mengambil keputusan rawat inap. Artinya kebersihan akan mampu memberikan sumbangan yang cukup berarti untuk menentukan pilihannya. Menurut hasil analisis korelasi juga menunjukkan adanya hubungan yang positif variabel kebersihan dalam pengambilan keputusan.
- f. Variabel harga, tanggapan konsumen terhadap kebijaksanaan harga tidak berpengaruh secara bermakna oleh perbedaan kelas konsumen. Hal ini boleh jadi karena tiap kelas konsumen sama-sama memandang harga adalah hal yang penting dalam pengambilan keputusan. Atau, dapat diartikan bahwa keputusan memilih kelas yang berbeda tidak didasari alasan harga tetapi variabel lain.

Dari kesimpulan-kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka secara singkat dapat dikatakan bahwa studi ini telah menunjukkan replikasi atas berbagai temuan-temuan dalam penelitian terdahulu, disamping mengintegrasikan dan memperluas kajian dalam model yang dikembangkan oleh penelitian sebelumnya. Secara khusus penelitian ini telah berhasil membuktikan hipotesis yang dikemukakan di depan.

2. Saran

Beberapa saran yang dapat dikemukakan dalam laporan penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Rumah sakit untuk membuat strategi pemasaran hendaklah memperhatikan perilaku konsumen. Karena dengan mengetahui perilaku konsumen akan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan rawat inap. Selanjutnya akan mengarahkan tindakan rumah sakit pada strategi cost leadership, fokus atau differentiation.
- b. Penelitian ini hanya melibatkan enam atribut penting menurut tanggapan konsumen, maka untuk studi-studi yang akan datang akan lebih baik lagi jika melibatkan lebih banyak atribut lainnya.
- c. Penelitian ini juga belum mempertimbangkan kondisi kompetitor yang lain. Oleh karenanya kajian untuk masalah serupa akan lebih berarti jika menyertakan analisis kompetitor tentang kekuatan dan kelemahannya.
- d. Hasil-hasil penelitian ini perlu diuji dengan cara-cara yang lebih ketat lagi. Studi-studi eksperimental dengan pemilihan responden dan lokasi yang lebih hati-hati perlu sekali dilakukan guna menyajikan informasi yang lebih dalam dan dapat mengembangkan pengetahuan kita.

- e. Suatu studi lanjutan yang bertujuan melakukan validasi atas instrumen-instrumen sangat diperlukan, supaya diperoleh manfaat yang sangat besar.

